

## CAPÍTULO IV

# **CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL**

De conformidad con lo que establece el número noveno de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, exponemos en este capítulo criterios y opiniones del Servicio de Reclamaciones que se consideran de interés general para el público: de un lado, aludiremos a una serie de criterios generales en relación con diversas prácticas bancarias y, de otro, enunciaremos las buenas prácticas bancarias que se han puesto de manifiesto en concretos expedientes resueltos durante el año al que corresponde la presente Memoria.

## **A) CRITERIOS GENERALES**

- La Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre (norma vigésima octava, n.º 2), estableció la fecha límite del 31 de diciembre de 1992 para que las entidades pusieran a disposición de sus clientes, que fueran titulares de operaciones de duración indefinida, un ejemplar del documento contractual adaptado a la nueva normativa. Pese al tiempo transcurrido desde que finalizó este plazo máximo fijado por la Circular, continuamos teniendo conocimiento de supuestos en los que las entidades reclamadas no han dado cumplimiento a dicho mandato.

En lo referente a la actualización de las relaciones contractuales, el Servicio de Reclamaciones entiende que la adaptación de los contratos es una obligación, cuya ejecución no debe dejarse al arbitrio del cliente. Las entidades deben poner a disposición del otro contratante el modelo del nuevo documento contractual que propone para su firma. Una vez que el cliente tenga conocimiento de las nuevas condiciones, podrá decidir si desiste de su relación contractual con la entidad o acepta mantenerla con las nuevas. Si el titular no muestra expresamente su preferencia por una u otra opción, la entidad deberá, tras conceder un plazo que sea razonable, extinguir el contrato. Lo que no cabe admitir, a estas alturas, es que se mantengan relaciones mercantiles sin el preceptivo respaldo documental adaptado a la normativa en vigor, de tal forma que en el supuesto de que el cliente se negara a la preceptiva formalización del nuevo contrato, la entidad debería finalizar la relación jurídica con él.

- Recibimos, año tras año, expedientes en los que los reclamantes exponen su disconformidad con la actuación

de las entidades reclamadas, por la negativa a pagarles cheques en efectivo, cuando se presentan en una sucursal de la entidad librada distinta de aquella en la que el cliente-librador tiene abierta su cuenta. En relación con esta cuestión, hemos de comenzar indicando que las normas que regulan el lugar de pago de los cheques se encuentran recogidas, principalmente, en los artículos 106, n.º 4, y 107 de la Ley 19/1985, de 15 de julio (BOE del 19), Cambiaria y del Cheque, donde se establece, en primer término, que el lugar de pago será aquel que a tal efecto figure en el cheque y, a falta de esta indicación especial, será el lugar designado junto al nombre del librado (habitualmente, el de la sucursal donde radica la cuenta contra la que se ha expedido el cheque). Asimismo, el cheque puede ser cobrado a través de su ingreso en una cuenta del beneficiario, mediante la presentación a una cámara o sistema de compensación, según dispone el artículo 137 de la citada Ley.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo expuesto, el Servicio no aprecia que las entidades reclamadas quebranten las buenas prácticas bancarias cuando cumplen los preceptos legales que acabamos de exponer, rechazando el pago de los documentos en sucursal diferente; tampoco, si efectúan ciertas comprobaciones adicionales cada vez que los reclamantes solicitan el cobro de un cheque en efectivo en sucursal distinta de aquella en la que está abierta la cuenta correspondiente.

- Otro asunto que suscita habitualmente reclamaciones por parte de los tenedores de cheques es el que exponemos a continuación, relacionado con los que han sido librados al portador y presentados también por ventanilla en la entidad librada. En efecto, a veces los tenedores de los cheques librados por clientes de las entidades pagadoras no comprenden ni admiten que en el momento del pago les exijan que firmen el reverso del documento, que se haga constar en el mismo el número de su documento nacional de identidad, que se solicite la exhibición del mencionado documento o que incluso lleguen a quedarse con una copia del mismo, pues entienden que, tratándose de cheques al portador, nada de esto debería hacerse.

Pues bien, hemos de señalar que respecto a la práctica consistente en exigir al portador de un cheque, como requisito previo al pago, su identificación, así como su firma, el Servicio estima la misma correcta, sobre la base de lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley Cambiaria y del

Cheque, que dice: «el librado podrá exigir, al pago del cheque, que este sea entregado con el recíbi del portador...». Esta facultad legal podrá, como tal, ser ejercitada o no por las entidades libradas, considerándose su ejercicio por este Servicio una práctica recomendable como medio de prueba del pago del cheque y, a su vez, como mecanismo de protección del librado, del titular de la cuenta librada y del tenedor legítimo del cheque, esto es, de todos los interesados en el buen fin de la operación. Todo ello, al margen de recordar lo dispuesto en la Ley 33/1987, de 23 de diciembre, desarrollado por el Real Decreto 1393/93, de 4 de agosto, a propósito de la exigencia impuesta a las entidades, de solicitar el número de identificación fiscal a quienes presenten al cobro cheques librados por personas distintas, por cuantías superiores a 500.000 pesetas, equivalentes a unos 3.005 euros; o lo regulado a este respecto en el Reglamento de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, aprobado por el Real Decreto 925/1995, de 9 de junio.

Ahora bien, cuestión distinta de la anterior resulta el hecho de que las entidades fotocopien y retengan copia del documento nacional de identidad del presentador del cheque. Sobre este particular, el Servicio no considera tal actuación necesaria para la identificación del portador del efecto.

- Respecto a la devolución de cheques con motivo de la inexistencia de saldo en la cuenta del librador del documento, queremos recordar a las entidades la necesidad de efectuar todas las comprobaciones precisas para que las devoluciones tengan lugar solo cuando efectivamente se dé ese supuesto, dada la trascendencia que puede tener en el tráfico mercantil una devolución indebida, tanto para el librador como para el beneficiario. Además, llegan al Servicio diversos casos en los que, aun cuando el saldo de la cuenta librada no alcanza para hacer frente a la totalidad del importe, sí hay provisión para atenderlo parcialmente, pese a lo cual, por errores diversos de las entidades libradas, no se realiza tampoco este pago parcial. En estos supuestos nos encontramos ante una transgresión de lo preceptuado en el artículo 108, párrafo 2.º, de la citada Ley Cambiaria y del Cheque, que establece que «el librado que tenga fondos a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de su cheque regularmente emitido, está obligado a su pago. Si solo dispone de una provisión parcial estará obligado a entregar su importe». Por tanto, la actuación de las entidades en estos supuestos, devolviendo el importe íntegro de los cheques, no es ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.

Insistimos en que las entidades deben procurar una actuación siempre ajustada a la norma, evitando así perjuicios innecesarios a los interesados, sea en forma de no recibir el pago a que ha lugar en el momento pertinente, sea mediante el cobro de comisiones de devolución por importes

incorrectos, como consecuencia de la indebida base de cálculo que se tomaría tras una devolución por importe también incorrecto. Además, no cabe amparar esta injustificada actuación sobre la base de errores de diseño de los sistemas informáticos utilizados para estas situaciones, los cuales deben estar proyectados para garantizar su buen funcionamiento, o suplir sus deficiencias, por cualquier otro medio que lleve al fiel cumplimiento de la norma.

- Otra cuestión que queremos recordar en este apartado es la relativa a los límites de responsabilidad establecidos en favor de los titulares de tarjetas, en los casos en que se realizan disposiciones fraudulentas con las mismas antes de que los titulares notifiquen a las entidades emisoras la pérdida, robo o sustracción de estos instrumentos de pago.

Observamos, año tras año, cierta reticencia por parte de las entidades de crédito emisoras de las tarjetas, a aplicar en su integridad el contenido del «Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», de 14 de noviembre de 1990, que constituye la respuesta de las asociaciones europeas del sector de crédito (AESC) a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago, y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas» (n.º 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), que establece que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 euros, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6.a), b) y c) de este Código» (las cláusulas mencionadas se refieren a las obligaciones a cargo del tenedor de la tarjeta de custodiar la misma, mantener en secreto el número clave de acceso a las operaciones y comunicar al emisor las incidencias que puedan producirse). Las entidades de crédito defienden en ocasiones la inaplicabilidad de esta cláusula, amparándose en supuestas negligencias graves de los titulares por causas diferentes, pero sin justificar en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia; incluso hay entidades que presumen dicha falta de diligencia en todos los casos en que se realizan operaciones de extracción de efectivo en cajeros, por el hecho de haberse producido el tecleo del número de identificación personal (PIN). El Servicio estima que los tribunales de justicia son los que deben apreciar y dictaminar sobre el grado de diligencia empleado por los titulares en la utilización y custodia de las tarjetas, no las entidades como parte interesada.

- Conviene recordar la obligación —recogida en el Reglamento n.º 1338/2001 del Consejo de la Unión Europea, de 28 de junio de 2001, por el que se definen las medidas necesarias para la protección del euro contra la falsificación— que tienen las entidades de crédito, y cualquiera otra que participe en la manipulación y entrega al público de billetes y monedas a título profesional, de retirar de la

circulación todos los billetes y monedas de euros que hayan recibido y cuya falsedad les conste o puedan suponer fundadamente, debiendo entregarlos sin demora a las autoridades nacionales competentes. En cumplimiento de ese mandato, se dictó la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, en cuya disposición adicional cuarta se dispone que será el Banco de España el encargado, a nivel nacional, de recibir los billetes y monedas citados, insistiendo el texto legal en la obligación que tienen las entidades —incurriendo de lo contrario en infracción administrativa grave— de hacer esta entrega sin demora.

- Aunque ya se ha hecho mención al tema en el comentario estadístico de las reclamaciones centradas en divisas y billetes extranjeros, insistiremos en que no debe confundirse la gratuidad del canje de pesetas a euros, para el que no hay fecha límite en las sucursales del Banco de España, con otros tipos de cambio en los que las entidades tienen registradas unas tarifas por el servicio prestado, denominadas de manipulación de billetes, y que precisamente responden a llevar a cabo la labor de cambio de estos medios de pago.

## **B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS**

- Un cliente del Banco Santander Central Hispano suscitaba una supuesta falta de información por parte de la entidad, tras su petición de los movimientos de sus cuentas corrientes, crédito hipotecario y tarjetas de crédito desde el inicio de sus operaciones. Pues bien, quedó acreditado en el expediente que el banco había remitido al reclamante los siguientes documentos: consulta del saldo de la cuenta corriente en la que aparecía el impagado de la tarjeta, extracto de la cuenta corriente desde enero de 1994, fotocopia de la escritura del último crédito, ficha de dicho préstamo y fotocopia de los extractos de la tarjeta VISA desde agosto de 1997 a enero de 1998.

Tomando en consideración estos hechos, entendió el Servicio que la entidad había atendido, en la medida de lo posible, la petición de su cliente, pese a lo extenso de la documentación solicitada y sin coste alguno para el mismo, aunque tenía registrado en sus tarifas el cobro de una comisión por emisión de duplicados de extractos de cuentas. Además, no existe obligación de facilitar información relativa a operaciones de antigüedad superior a seis años, ya que este es el plazo establecido por el Código de Comercio, en su artículo 30, para la conservación de documentos por parte de los comerciantes. Esta disposición de la entidad de atender la solicitud del cliente no pudo menos que considerarse como buena práctica bancaria.

A efectos informativos, consideramos conveniente recordar que la normativa bancaria obliga a la remisión pe-

riódica de extractos de cuenta corriente por las entidades de crédito a sus clientes, a efectos de que estos puedan conocer las operaciones anotadas en cuenta y así manifestar, en un plazo razonable, su aprobación o rechazo a las mismas, de forma que el silencio puede incluso llegar a suponer una manifestación tácita de conformidad a los apuntes. En este sentido, existen múltiples sentencias de Audiencias Provinciales calificando esta remisión de extractos como auténtico «uso bancario». Igualmente, son bastante frecuentes las reclamaciones en las que un cliente, descontento con el banco por diversas causas, impugna una multitud de apuntes —solicitando la justificación documental de las distintas órdenes— tras haber puesto fin a las relaciones contractuales que mantenía con la entidad. Entender que la ausencia de la acreditación documental de tales apuntes supone, en todo caso, una mala práctica bancaria resultaría manifiestamente injusto, puesto que el transcurso del tiempo sin desaprobación alguna, unido a la falta de queja respecto a la recepción de extractos, puede operar, en circunstancias determinadas, a nuestro entender y al de diferentes Audiencias Provinciales, como elementos que convalidarían una hipotética irregularidad del apunte o apuntes no autorizados expresamente.

- En otro caso, la reclamante mostraba su queja en relación con una transferencia que había ordenado, a favor de una determinada persona con cuenta abierta en una entidad de crédito radicada en el extranjero. Un tiempo después, tuvo noticia de que el beneficiario no había recibido el pago, lo que motivó su reclamación contra la entidad a la que había solicitado la ejecución de la orden, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona. De la documentación aportada al expediente, así como del relato de los hechos realizado por las partes implicadas, no se desprendía que la entidad reclamada hubiese actuado de forma poco diligente en el cumplimiento de las órdenes de su clienta, ya que la transferencia había sido ejecutada al día siguiente de recibida la orden y abonada en la cuenta del banco corresponsal con diligencia. Lo que realmente sucedió fue que la transferencia no pudo llegar a su destino final, debido a que los datos del beneficiario y del número de la cuenta de este no eran correctos, según averiguaciones de la propia entidad reclamada realizadas a instancias de su clienta. En estas circunstancias, en nada achacables a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, la reclamante optó por solicitar la devolución de la transferencia, lo cual también fue cumplimentado por la caja, la cual no efectuó cargo adicional alguno por dicho servicio, tan solo la comisión que había cobrado el corresponsal.

Por otro lado, en cuanto a la comisión por la ejecución de la transferencia propiamente dicha, entendió el Servicio que la entidad se encontraba legitimada para su cobro, pese a que la transferencia no llegó a su destino, ya que habían concurrido los requisitos establecidos por la normativa de responder a un servicio solicitado y aceptado por el cliente y por ajustarse la cantidad cobrada al importe registrado en

las tarifas de la entidad; indudablemente, había prestado un servicio a la reclamante, y su infructuoso resultado no había sido en modo alguno imputable a la entidad.

- Un cliente de Caixanova exponía su discrepancia con la actuación de la entidad, por continuar adeudándole las comisiones correspondientes a un aval prestado ante un determinado Ayuntamiento, dado que la obra afianzada se había concluido sin ningún tipo de reclamación por parte del citado organismo público, por lo que solicitaba la cancelación de la operación. El aval objeto de discrepancia disponía expresamente en su condicionado que tendría validez en tanto que la Administración no autorizase su cancelación, siendo necesaria la devolución del documento original de la garantía a la Caja de Ahorros para la cancelación del mismo. Resultaba evidente, por tanto, que hasta que el Ayuntamiento no autorizase la cancelación y entregase el original del aval, este permanecería vigente, legitimando por su parte a la caja para el adeudo de las correspondientes comisiones. No solo esto, sino que, además, en esta situación, la caja de ahorros reclamada solicitó a su cliente autorización para dirigirse directamente al Ayuntamiento y encargarse, de forma gratuita y como ya había hecho en otras ocasiones, de tratar de obtener, bien el original del documento, bien su autorización expresa para la cancelación de la garantía. Por ello, lejos de considerarse reprochable, el Servicio apreció que esta actuación constituía un ejemplo de buena práctica bancaria; en efecto, en lugar de desentenderse de los problemas del reclamante, la caja había tratado, en la medida de sus posibilidades, de proteger los intereses del cliente por encima de aquello a lo que venía obligada por la normativa.

- El supuesto que analizamos a continuación hace referencia a las facultades que puedan tener las entidades de crédito para adoptar medidas de bloqueo de los depósitos de sus clientes. Tal como hemos expuesto en sucesivas memorias del Servicio (año tras año se plantean reclamaciones suscitando controversias en relación con este particular), las medidas de bloqueo no deben adoptarse unilateralmente por las entidades sin consentimiento de los titulares de los depósitos o sin concurrir una causa legal que habilite para actuar de ese modo. Una excepción a este criterio general lo encontramos cuando concurren determinadas circunstancias de carácter excepcional, como la que exponemos a continuación. En efecto, el reclamante, cotitular de una cuenta de carácter indistinto junto con su hermano, desaparecido y declarado ausente, discrepaba con la actuación de la Caixa d'Estalvis de Catalunya, dado que no le había permitido disposición alguna de la citada cuenta. La caja había adoptado la decisión de bloquear el depósito atendiendo a las instrucciones de la esposa del ausente, quien posteriormente fue nombrada defensor judicial y poseedora temporal del patrimonio de este. Por tanto, el Servicio estimó que si el reclamante deseaba disponer de dichos bienes debería ponerse de acuerdo con el defensor judicial y cursar instrucciones a la caja de ahorros

de mancomún, o iniciar el ejercicio de acciones judiciales reclamando la propiedad del dinero depositado. Pero, en cualquier caso, lo que no cabía era cuestionar la actuación de la entidad, que había adoptado una decisión ajustada a la excepcionalidad de las circunstancias concurrentes, las cuales, en ocasiones, aconsejan medidas de prudencia para preservar y garantizar la corrección de cualquier disposición de fondos.

- En el caso que ahora exponemos, la reclamante mostraba su disconformidad con la actuación de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, puesto que no le había entregado la octava parte de los fondos depositados en la entidad por sus padres, que le correspondían en calidad de heredera, pese a haber cumplido, en principio, con los requerimientos usuales, tales como la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones y la partición de la herencia.

Cuando se produce el fallecimiento de un cliente de una entidad de crédito, esta debe realizar un estudio de los documentos acreditativos de la transmisión del efectivo y otros bienes en ella depositados a sus herederos o legatarios. Así, para justificar el derecho hereditario, lo habitual es exigir la aportación de los certificados de defunción y del Registro de Actos de Última Voluntad correspondientes al causante y copia autorizada del testamento. A falta de este, será necesario el auto de declaración judicial de herederos abintestato o, en su caso, acta de notoriedad tramitada por notario.

Para justificar la adjudicación de los bienes, se exige el documento de partición y adjudicación de los bienes de la herencia. Es posible que las entidades, en determinados casos, permitan la disposición de bienes singulares estando la herencia todavía indivisa, pero para ello será también necesario asegurarse de que tal disposición viene refrendada por todos los herederos. Por último, la entidad se halla facultada para exigir la justificación del pago o la exención del Impuesto sobre Sucesiones, regulado en la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, y su Reglamento, aprobado por Real Decreto 1629/1987, de 8 de noviembre, para salvar de esta forma la responsabilidad subsidiaria que legalmente se atribuye a los intermediarios financieros.

Pues bien, en el concreto expediente al que nos estamos refiriendo, la reclamante aportó a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona la justificación del pago del Impuesto sobre Sucesiones y copia de la escritura de partición y adjudicación de la herencia de sus padres. Sin embargo, la eficacia de este último documento quedaba condicionada a la ratificación que del mismo hiciera uno de los ocho herederos, ratificación que, según parecía, no se había llevado a cabo. En efecto, en una determinada fecha, siete de los ocho coherederos procedieron a otorgar escritura de aceptación y adjudicación de tales herencias, manifestando en dicha escritura que, además de en su propio nombre, intervenían también como mandatarios verbales, con encargo previo, de una de las hermanas, advirtiéndoles

expresamente el notario de que la eficacia de tal escritura quedaba condicionada a la ratificación de la coheredera que no había concurrido a su otorgamiento. En definitiva, en tanto en cuanto no quedase acreditado el consentimiento de todos los herederos a la forma en que debía llevarse a cabo la adjudicación de los bienes, el Servicio concluyó que debía considerarse correcta la postura mantenida por la entidad, que no tenía otro fin que proteger los intereses de todos los herederos.

- La reclamación que ahora nos ocupa trae a colación, como tema de fondo, las discrepancias que pueden surgir sobre el contenido de ciertas negociaciones verbales y la interpretación que de las mismas pudieran haber hecho las partes, por faltar la documentación pertinente de la operación contratada. A este respecto, se debe recordar que el Servicio viene declarando que es normalmente aceptado el compromiso que adquiere la entidad, en virtud de los acuerdos verbales que hayan alcanzado sus representantes con los clientes, pero es deseable —y en muchos casos obligatorio— que dichos acuerdos se formalicen documentalmente, para poder evitar, precisamente, los problemas que puedan surgir como consecuencia de posibles discrepancias o desacuerdos entre las partes, en cuanto a su alcance e interpretación. Llegados a una situación de enfrentamiento y de posiciones y declaraciones contradictorias, no cabe atenerse a otra cosa que a lo que resulte de la documentación existente, ya que la interpretación de las conductas, en orden a alcanzar una fijación de los hechos ajena a lo que de la documentación se desprende, es materia que excede de las competencias del Servicio.

En esta ocasión, la Caja Rural de Villar no pudo aportar el documento que recogiera la orden de compra de unos bonos supuestamente cursada por el cliente, quien sostenía haber dado instrucciones de imponer el capital a plazo fijo. En opinión del Servicio, la falta de aportación del referido documento, en el caso concreto analizado, supuso únicamente una deficiencia de índole formal, pues no había constancia en el expediente de que el reclamante hubiera manifestado su desacuerdo con la operación hasta un de-

terminado momento, en el cual ya se había producido el pago de dos cupones periódicos, por lo que el cliente debía conocer a esas alturas las características y consecuencias de la inversión realizada, pudiendo entender que existía una aceptación tácita que, en su caso, correspondería valorar a los tribunales de justicia.

Además, en estas circunstancias, la entidad ofreció como rectificación al presunto error de actuar sin el consentimiento del cliente —reiteramos una vez más que esta actuación no pudo ser en modo alguno contrastada por el Servicio— una solución alternativa que no perjudicara sus intereses y que, al parecer, no había sido aceptada por aquel. De estimar la reclamación desde este punto de vista, podríamos llegar a concluir que resultaba aplicable el criterio manifestado reiteradamente por el Servicio, entendiendo que, cuando las entidades en sus actuaciones han incurrido en errores de diversa índole, que son reconocidos por aquellas al formularse la correspondiente reclamación, no resultaría proporcionado apreciar la concurrencia de una mala práctica bancaria, por cuanto las operaciones bancarias, al igual que el resto de las actividades humanas, no están exentas de verse afectadas por errores e incidentes de diversa naturaleza, siendo en dichos casos deseable que la entidad trate de llegar a un acuerdo con su cliente, dentro de lo que, desde un punto de vista objetivo, sea correcto y ajustado a las circunstancias que concurren en cada supuesto. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias, aunque no el que se allanen ante la pretensión del cliente cuando estimen que la misma es desproporcionada, puesto que, en ningún caso, el error puede ser causa de un lucro injustificado.

Esto es lo que hizo la Caja Rural de Villar, la cual, como hemos comentado, intentó llegar al mencionado acuerdo con el cliente afectado. Al no conseguirlo, y tras el informe desfavorable del Servicio (únicamente por el aspecto formal que hemos mencionado), optó nuevamente por tratar de alcanzarlo, con un contenido a todas luces favorable a los intereses del reclamante.